

**Projecte AGAUR a la Biblioteca de
la Delft University of Technology**



**Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)
Servei de Biblioteques i Documentació.**

**Estada a la TUDelft Library
14-30 de setembre de 2008**

Agraïments

Per a la TU Delft, especialment a Paula Delhez i a:

Jan –Willem Van Veen, Marie Marietje, Jillis Van Meeteren, Mariska den
Heijer, Jan Kluivingh, Hans Meijerrathken, Cora Bijstereld, Jorden Esser,
Eric Rumondor, Ad Bercht, Jaap de Lange, Adriaan Bischoop, René Hagman,
Jan Van der Heul, Karin Clavel, Nicoleta Nastase-Petrescu, Ineke de Graaf,
Just de Leeuwe, Zofia Brinkman, Liesbeth Mantel, Jeroen Rombouts i
Nathalie Hugoosgift

Sumari

1. Introducció.....	4
1.1. Objectius de l'estada.....	4
1.2. Programa de l'estada	4
2. Activitats i serveis a la TU Delft Library	6
2.1. Serveis i projectes destacats:	6
Customer service. Ask Your Library (AYL)	6
OpenCourseWare	6
Information literacy. Competències informacionals.....	7
Projectes 2.0 i Virtual Knowledge Centres (VKC)	7
Discover	7
TULib.....	8
Gaming. Videojocs a la biblioteca	8
Màrqueting i comunicació	8
Equip ICT.....	8
Altres aspectes a destacar	9
2.2. Memòria	10
3. Avaluació dels objectius.....	13
4. Propostes	15
4.1. Era digital	15
4.2. Espais.....	16
4.3. Comunicació	17
4.4. Organització.....	18

1. Introducció

L'estada al servei de biblioteques de la Delft University of Technology (d'ara en endavant TUDelft Library) ha estat possible gràcies a l'AGAUR, de la qual s'ha rebut l'ajut de mobilitat per al personal d'administració i serveis del sector universitari i de la recerca 2008 (PAS); a la TUDelft pel seu acolliment i disposició com a centre receptor; al Servei de Biblioteques i Documentació de la UPC (SBD) i a la Biblioteca Rector Gabriel Ferraté (BRGF) per donar totes les facilitats per tal que aquesta estada fos possible. L'acord amb la universitat d'acollida es va concretar a través de diversos correus electrònics amb Maria Heijne, Wilma van Wezenbeek i Paula Delhez. Per a la visita, que es va limitar a 16 dies, es van establir els següents objectius.

1.1. Objectius de l'estada

1. Conèixer les característiques dels serveis especialitzats de la biblioteca.
En especial:
 - Serveis a investigadors
 - Sessions de formació. Serveis d'habilitats informacionals
 - Tecnologia aplicada a serveis bibliogràfics i a la biblioteca
 - *Virtual Knowledge Centres*
2. Conèixer els principals canals de comunicació interns, com a organització, i externs, amb l'usuari final. Comunicació entre el personal i comunicació amb l'usuari.
 - Productes web i biblioteca virtual
 - Ús de serveis mòbils
 - Projectes 2.0
 - Personal i comunicació
3. Descobrir serveis innovadors en la nova era digital, ja sigui en el contingut com en la nova forma d'oferir-los.

I es va acordar el següent programa de treball en base als objectius establerts.

1.2. Programa de l'estada

15th & 16th – September

- Getting to know the library and the University.
- Visit to a Faculty library: Electronics, Mathematics and Information sciences and if possible Building sciences (RFID project)
- Main services of the library. Overview.

17th & 18th – Objective 1

- Specialized services. Definition and objectives of the services provided, human resources and implementation. Working with self organising teams, QMS project.
- Virtual reference service, training sessions and information literacy Hypercube OPAC. Ask your Library. E-books (classification). SFX. Gaming and New Literacy. Delft Learning Centre. Open Educational Resources/Open Course Ware. Information desk.

19th & 20th – Objective 1

- Technology used in services such as reference service. Metadata. Delft Repository.
- Virtual Knowledge Centres and subject librarians. Weblog. WIKI.

22nd , 23rd & 24th – Objective 2

- Channels and effective communication within the organization. Department Marketing nad Communication. (Soundbord group)
- Channels and effective communication library – user. Advanced Networking. Delft Repository.
- Channels and effective communication user – library.
- Library website and 2.0 tools

25th , 26th – Objective 3

- Innovative activities and services. Case study
- Starting to write an innovative proposal for UPC library services

29th

- Gathering material and data to write an innovative proposal for UPC library services

Aquest document vol descriure, per una banda, les activitats i serveis que es duen a terme a la TU Delft Library de la mà de les persones que els fan possibles. D'altra banda, s'adjunten propostes per al SBD o per a la BRGF en base als objectius plantejats. Aquestes propostes que neixen de l'observació i estudi de les necessitats de les biblioteques universitàries així com dels perfils dels seus usuaris pretenen aportar idees per a la millora dels serveis bibliotecaris a la UPC.

En aquest document s'ha volgut posar especial èmfasi en la part esmentada referent a les noves propostes, entenent que l'estada a la TU Delft Library ha de comportar una aportació clara i tangible al SBD. A més, s'ha considerat imprescindible donar a conèixer els aspectes més innovadors i interessants de l'estada a tot el personal del SBD per tal de maximitzar l'aprofitament de l'estada i aprofundir en la cultura de la gestió del coneixement.

És per això que durant l'estada es va activar un servei de *microblogging* accessible des de <https://twitter.com/tecnosocietat> i que s'ha realitzat una presentació al Fòrum de Coneixements de la UPC (amb data 14 de novembre) amb la informació més rellevant que s'aporta en aquest document.

Per tancar aquest apartat introductori, es vol deixar constància que durant els 16 dies de l'estada s'han efectuat dues altres visites a biblioteques públiques de referència: la biblioteca pública de La Haia i la biblioteca pública de Delft (DOK) les quals no eren objectius de l'estada. En la segona d'aquestes visites va ser possible una entrevista amb el director i una responsable de serveis. Aquestes visites també constitueixen part d'aquest projecte en tant que biblioteques de referència.

2. Activitats i serveis a la TU Delft Library

La TU Delft, a Holanda, és una universitat politècnica situada a la ciutat de Delft. Té prop de 15.000 alumnes i les seves especialitats són: Enginyeria civil i Ciències de la Terra, Arquitectura, Matemàtiques, Informàtica, Disseny industrial, Enginyeria aeronàutica, Enginyeria Mecànica, Marítima i dels Materials.

La TU Delft Library consta d'una biblioteca central i de 4 biblioteques d'escola. Amb dades de 2007, tenen 130 bases de dades subscrites, 13.000 llibres electrònics, 8.000 revistes i més d'un milió de monografies. Han comptat 130.000 visitants, 80.000 préstecs i 2 milions de cerques al catàleg.

2.1. Serveis i projectes destacats:

Customer service. Ask Your Library (AYL)

El servei d'atenció al client és una unitat formada per dues persones que atenen telefònicament, via correu electrònic, via xat i excepcionalment, via fax. Les consultes que es reben són generalment desiderates (usuaris que demanen l'adquisició d'un document), consultes per saber com funciona l'accés a una determinada revista o base de dades. Altres tipus de consulta són per comunicar el mal funcionament d'un recurs electrònic.

El programa que utilitzen és InfraEnterprise, a través del qual registren totes les consultes: des de les dades de l'usuari que ha fet la consulta o el tema fins l'estona esmerçada per donar resposta. El sistema guarda el missatge o el xat i permet que es classifiqui segons el tema de la consulta.

El xat té un missatge d'entrada i un de sortida que són preconfigurats, de manera que el servei sigui el màxim d'estandarditzat possible.

De mitjana tenen 4 o 5 xats al dia i el perfil de l'usuari és variat. Aquest servei deriva les peticions al departament corresponent si és necessari.

OpenCourseWare

Aquest projecte està en fase pilot i de moment només s'hi dipositen materials de 6 programes de màster. Per ara no és obligatori introduir-hi tots els materials. Utilitzen llicències Creative Commons (CC), concretament *attribution, non-commercial use, re-usable*.

Per tal de donar a conèixer aquest projecte fan visites als departaments i mantenen aquest web: ocw.tudelft.nl

Information literacy. Competències informacionals

La Biblioteca no compta amb cap programa de competències informacionals ni cap línia estratègica hi apunta. El pla que segueixen està basat en l'experiència i compten amb cursos introductoris i cursos especials o sota demanda. Hi ha un llistat de preus però els cursos considerats estàndards no es paguen perquè entren dins el preu de la matrícula. Els continguts estan actualitzats a Tulib i usen Delicious com a font d'informació complementària.

En el primer curs els estudiants han d'activar la seva targeta i per això vénen i tenen un pack (folders) de benvinguda. Els cursos dedicats a estudiants de doctorat s'han de pagar.

Projectes 2.0 i Virtual Knowledge Centres (VCK)

El VCK és un conjunt de 18 *gateways* temàtics, un dels quals és especial i dedicat a un centre de recerca. La idea del VCK és que esdevingui el primer punt de cerca per a l'estudiant. Té un apartat de publicacions que és un enllaç directe a Scopus.

Des de l'agost de 2008 han creat 5 blocs dedicats a 5 temàtiques diferents. Hi volen difondre informació sobre la biblioteca. Han creat aquests weblogs sense intervenció ni participació dels usuaris i sense buscar interacció 2.0.

El febrer de 2007 van decidir començar un wiki (en format wetprint) per crear discussió al voltant de l'open access. Un any després han vist que aquest projecte no ha tingut gens d'èxit i no han aconseguit que els recercaires hi participin, ni tampoc la comunitat bibliotecària en general.

Discover

És un sistema de cerca integrat fet per la TU Delft Library. La idea és que tothom el pugui usar i que a tothom li sigui útil. Que tothom pugui arribar a la informació. Els OPACs no estan ben valorats i es pot tenir un sistema de consulta molt millor i això passa per involucrar els usuaris. És per això que van encarregar a una empresa externa (Muzus) l'estudi dels seus usuaris. Aquesta empresa va definir 6 personatges, amb noms i cognoms, que eren els sis perfils d'usuaris de la biblioteca. D'ells en saben el seu comportament, gustos, preferències i comportament informacional. Són la Sophie, el Rogier, el bert, el Köen, el Hans i la Lily. El resultat d'aquest estudi és que tots els usuaris volen poder tenir suport mentre fan les cerques i també que volen poder recordar tots i cada un dels passos que han donat durant el procés de cerca. És per això que estan ideant un mapa visual que s'obrirà a mesura que un usuari faci cerques. A partir d'aquest mapa es podrà tirar enrere exactament a cada un dels passos que s'ha donat. Discover és possible gràcies al programari Moresco i a Lucenne. Agrupa totes les fonts d'informació de la biblioteca: catàleg, dipòsits. OCW, bases de dades i els diferents paquets s'hi aniran incorporant poc a poc. Discover, justament, neix amb la idea que l'usuari pugui anar descobrint

materials i documents que apareixen a la part esquerra de la pantalla. També hi haurà la possibilitat de posar *tags*, valorar recursos amb estrelles, afegir comentaris, etc. de manera que serà un lloc molt interactiu. Està en procés d'implementació a <http://discover.tudelft.nl>

TUlib

TUlib és un producte per apropar als estudiants textos fàcils de llegir sobre temes clau en la societat de la informació. És un apartat de formació virtual i utilitza la forma de núvol de paraules per ser més atractiu a l'alumnat.

Gaming. Videojocs a la biblioteca

Gaming. El 2006 tothom en parlava però ningú feia res. Van anar a Workshops i tallers per informar-se sobre el tema i van organitzar les "gaming nights" i una Lan Party al DOK.

També van idear i dissenyar un videojoc amb el suport de 7 programadors que tracta de com salvar el món d'uns monstres malèvols. Va ser un projecte de 3 anys amb un pressupost de 30.000-40.000 euros.

Actualment estan pensant fer sessions als professors sobre com fer gaming per propòsits educacionals així com ensenyar-los a usar el web 2.0.

Màrqueting i comunicació

La biblioteca compta amb un departament de màrqueting i comunicació i elaboren materials per a *targets* diferents: estudiants, investigadors o usuaris externs. Una de les eines que utilitzen és el web, és com a important eina de màrqueting i comunicació i editen un fullet corporatiu.

Qualsevol departament amb un producte a difondre es pot adreçar a aquesta unitat de comunicació i màrqueting per a fer publicitat del seu producte o servei. Com que aquesta unitat té un pressupost minso, cada projecte de màrqueting és pagat pel departament responsable del producte objecte de la publicitat.

Utilització de globus, de tulipes, càmeres de televisió i altres muntatges molt efectius són part de la seva estratègia.

A la universitat, l'estudiant rep molta informació, per tant cal cridar l'atenció i que l'alumne conegui la biblioteca. El missatge és "You are smart però nosaltres tenim les smartest tools".

Equip ICT

L'equip és el mateix equip TIC de la universitat, part del qual s'ha integrat a la biblioteca i s'hi dedica a temps complet. Un membre de l'equip forma part de l'equip directiu de la Biblioteca. No tenen possibilitat de fer propostes, només executen els projectes. Tenen una formació acadèmica variada, sobretot basada en l'experiència. Són bibliotecaris o tenen altres titulacions. L'equip es divideix en: innovadors i dissenyadors (6 o 7 persones) i en manteniment del sistema (3 persones).

Altres aspectes a destacar

Servei de HelpDesk per al SOD. Per tal de garantir el millor servei en qualitat i que no hi hagi errors cada dia hi ha algú de l'equip del SOD que es dedica a revisar dades. Totes les dades de peticions rebudes i enviades es guarden en una base de dades.

Identificadors de Ràdiofreqüència. No és una tecnologia nova però té molts avantatges i permet dissenyar serveis molt interessants. La TUDelft Library està decidida a apostar per fer decreïxer el treball repetitiu per part del personal. Els usuaris s'han de poder fer ells mateixos el préstecs i els retorns de material. Amb el RFID això és fàcil i ràpid (es poden prestar una pila de materials alhora). Les etiquetes consten d'una antena i d'un xip i costen 0.25 euros les estàndard i les més cares per a CD arriben a costar 0.90 euros.

Un possible projecte a desenvolupar: intelligent bookshelf. Consisteix en unes bústies de retorn de llibres on cada una d'elles té un cartell, com ara: interessant, prescindible, fantàstic, etc. L'usuari retorna el llibre a un d'aquests calaixos i gràcies al RFID la informació sobre els llibres més interessants, prescindibles, etc. Es transfereix al catàleg.

E-book readers. La biblioteca s'ha interessat per aquest tema i juntament amb Shell ha comprat 3 aparells: iRex, IBook i SciBook generation 3. La conclusió és que no han pogut descarregar el contingut electrònic als aparells i també han detectat problemes amb el format dels documents. Esperaran 2 anys a veure si hi ha millores tècniques i millors condicions per part de les editorials.

Gaming. La biblioteca està fent una decidida aposta pels videojocs. Col·labora amb la Biblioteca Pública de Delft (DOK), que és un referent en el tema i organitzen conjuntament les anomenades Gaming Nights. El nou Learning Centre en procés de construcció tindrà un espai per als videojocs amb Wii, Play Station i DS.

Un dels eslògans usats i que fan referència a la conjunció estudi o aprenentatge i oci és "UGame, ULearn".

Nom de la biblioteca. El 2005 es va canviar el nom de la biblioteca i es va decidir adoptar el nom en anglès: TUDelft Library. Aquesta és una prova més de la seva orientació a la internacionalització.

2.2. Memòria

Aquest apartat pretén plasmar la relació de visites efectuades amb els professionals de la TUDelft Library.

Paula Delhez.

Visió general de la Universitat, explicació de l'organigrama, unitats i departaments i web de la biblioteca

Jan –Willem Van Veen.

Visió general del Campus i de la biblioteca. Els cotxes no estan permesos al Campus i l'edifici de la biblioteca és sostenible. La seva teulada de gespa fa una funció atemperadora.

A la biblioteca:

- 4 pisos mòbils de prestatges amb 40.000 llibres
- 8 aules d'estudi en grup
- Coffee corner
- *Canteen* decorada per Meccano
- *Glass room*. Sala d'ordinadors. Han reduït el número d'ordinadors de 120 a 48 disponibles, tenint en compte que els estudiants ja porten el seu propi ordinador portàtil.

Marie Marietje. *Trésore*

Una empresa externa digitalitza el fons antic. Els usuaris poden demanar hora per consultar el material. La digitalització ha estat encarregada a una empresa externa i a cada llibre digital hi ha un enllaç a la pàgina de Wikipedia del llibre antic o de l'autor.

Jillis Van Meeteren. *Customer Service*

Servei d'atenció al client totalment centralitzat.

Mariska den Heijer. *Locations*

Visita a les 5 biblioteques d'escola encara existents. Es preveu que en un curt termini aquestes biblioteques desapareguin i s'aposta pel model de biblioteca central de campus per a totes les especialitats.

Les biblioteques visitades són les següents:

- Industrial design
- Civil engineering
- Electronic engineering
- Math and computer science
- Aerospace

Equip de e-books

Col·leccions disponibles: Knovel, NetLibrary, Blackwell, CRC. Estan potenciant aquest tipus de col·leccions. Els *specialists librarians* donen les matèries i l'equip de catalogació d'e-books, 8 en total, fa la catalogació.

Jan Kluivingh. SOD

Per a aquest servei s'utilitza el programa DocuTrans que enllaça directament amb el catàleg i fa les cerques automàticament. Hi ha dues branques diferenciades: ILL (Inter Library Loans) i Stock (Delivery departments). Reben moltes peticions del NCC (National Central Catalog). Són un equip de 7 persones més una altra a mitja jornada i es van rotant de manera que cada dia hi ha algú al servei de HelpDesk per tal de garantir una bona qualitat en el servei.

Hans Meijerrathken

La TUDelft Library fa de Biblioteca Nacional per a temes tècnics, "Technical applied sciences", per tant tenen funció de conservació i de servei nacional. Prop del 50% del seu pressupost arriba del ministeri per aquesta raó. Tot el servei de biblioteca de la universitat el conformen un centenar de persones. Recentment, el 2005, hi va haver una reestructuració i el personal es va reduir un terç, principalment a través de prejubilacions.

Cora Bijstereld. Opencourseware

Hi participen 6 programes de màster. De moment només tenen continguts de màster perquè encara estan en la fase de prova pilot.

Jorden Esser i Eric Rumondor. Information specialists

Es dediquen a la cerca de literatura i de patents en una fase bàsica o preliminar. Si és una cerca de patents més avançada, passen la demanda a l'oficina de patents (*Valorization Office*).

És un servei per a usuaris interns i també per a empreses. Les empreses que els demanen cerques són de mida petita. Abans feien màrqueting a congressos però ara fa anys que ja no en fan. Sempre es cobra per cerca feta tot i que hi ha uns preus especials per a estudiants. Les tarifes també tenen sentit perquè estimulen els estudiants a fer les cerques ells mateixos. Val a dir que les cerques han disminuït en els darrers anys. Són un equip de 3 i abans eren 11. Cada *information specialist* té les seves pròpies matèries però tots són capaços de canviar en qualsevol moment i fer la feina d'altres col·legues. Ells són els encarregats de mantenir el contacte amb els departaments després del primer contacte dels Account Managers però no busquen activament relació amb els departaments i els investigadors.

Nicoleta Nastase-Petrescu. Information literacy

El producte estrella d'aquesta especialitat és el Tulib però no tenen cap pla de competències informacionals, ni curricular ni extracurricular.

Ad Bercht i Jaap de Lange. Gestió de la col·lecció

Els information specialists es dediquen a la col·lecció, al VKC (Virtual Knowledge Centre) i a la formació en les corresponents matèries.

Adriaan Bischoop, René Hagman i Jan Van der Heul. *Library specialists.* Virtual Knowledge Centres (VKC), Wikis i Weblogs

El VKC és un servei nou a la TUDelft però no és innovador. És destacable que els dos projectes 2.0 que s'esmenten no han sigut d'èxit, en part perquè no han buscat la col·laboració amb altres agents implicats en els respectius projectes.

Karin Clavel. *Discover*

Discover és el producte esmentat, actualment encara no d'ús públic, que la TUDelft està treballant com a sistema integrat de cerca.

Equip de dipòsits. *Research deposit*

El programari utilitzat és Stellant però aviat passaran a Fedora. Cada mes envien una carta als estudiants que han presentat tesi perquè la diposin. A la vegada tenen els llistats i van seguint-los per tal que la majoria dipositi la seva tesi. En total tenen 3 dipòsits: *Publications*, *Dissertations* i *Student Thesis* i la política no és de *self-archiving*.

Ineke de Graaf. *Capacity manager*

No són una organització tradicional i per tant la comunicació no pot ser tradicional. Actualment estan dissenyant els processos per a una millor comunicació interna.

Tenen un sistema de Quality Management System (QMS) que descriu què fan, com treballen i els processos. Aproximadament cada mes fan una presentació per a tot el personal.

No tenen cap pla estratègic però sí que tenen 5 "manaments": ser professionals, orientats al client, creatius, moderns i visibles. Per donar a conèixer aquests 5 manaments van fer una jornada on van fer venir càmeres i van escenificar aquests 5 manaments. Ara tothom recorda aquell dia.

Just de Leeuwe. *Licencing*

Es fa referència a llicències de revistes, bases de dades i llibres electrònics. Participen en el programa, a nivell nacional, Surf. Negocien les llicències 14 universitats conjuntament de manera que aconseguen tractes millors. Compren a vegades en pounds i a vegades en dòlars perquè surt més barat. Scopus la tenen per 35.000 euros.

Zofia Brinkman. *Bases de dades*

No tenen accés remot. Això és un problema per als recursos digitals.

Actualment compten amb 800.000 llibres en paper, 8.500 llibres electrònics i 130 bases de dades. Fan una clara aposta pels documents electrònics.

Jeroen Rombouts. *Dipòsit de dades*

Es tracta d'un projecte iniciat per la Free University of Holland i 3TU Federation (Twente, Eindhoven, Delft).

Ara s'ha començat amb el datacentre i es tracta d'anar a buscar els millors grups d'investigadors, els centres d'excel·lència, visitar-los i atraure'ls perquè publiquin al dipòsit. De totes maneres s'estan trobant amb moltes preguntes. La idea és recollir dades, col·laborar amb els recercaires,

publicar dades i fer-les accessibles però quines dades? Com? Les dades del dipòsit han d'estar obertes (*Open Access*).

Liesbeth Mantel. *Gaming*

El 2006 tothom parlava del *gaming* però ningú feia res. Van anar a Workshops, a congressos i van començar a treballar-hi. El resultat d'això va ser la organització de les "game nights" i de la Lan Party amb col·laboració amb el DOK.

Aa pròpia biblioteca van fer un joc amb 7 programadors. El joc tracta de salvar el món dels mostres. Va ser un projecte de 3 anys amb un pressupost de 30.000-40.000 euros.

Actualment estan pensant fer sessions als profes sobre com fer *gaming* per propòsits educacionals i ensenyar-los a usar el web 2.0.

Nathalie Hugoosgift. Màrqueting i Comunicació

El fet que hi hagi una unitat dedicada al màrqueting i a la comunicació ja explicita la importància d'aquests temes per a la TUDelft Library.

3. Avaluació dels objectius

Objectiu 1: Conèixer les característiques dels serveis especialitzats de la biblioteca

La TUDelft Library té la voluntat de ser innovadora en els seus serveis. Aquesta empenta innovadora no sempre va acompanyada d'estudis previs sobre la viabilitat dels serveis que es proposen oferir.

- Serveis de referència especialitzada. Serveis que no volen ser generalistes i per tant que podrien estar molt més desenvolupats. La seva filosofia és d'autoservei, per tant el número de consultes que reben són baixes. Els bibliotecaris especialitzats tampoc són gens visibles i no estan a l'abast dels usuaris. Algunes cerques especialitzades són de pagament.
- Dipòsits. En fase de desenvolupament i canvi de programari. No existeix l'autoarxiu.
- Competències informacionals. Manca un pla de competències informacionals. No estan integrats dins els plans docents.
- Sistemes d'identificació de radiofreqüència (RFID). Sistema que fins ara només està implementat en part del fons i que el volen integrar a tota la col·lecció. Aquest sistema permet implementar a mitjà termini serveis molt interessants, conèixer molt millor els perfils d'usuari i un control òptim del fons.
- Gaming o oferta de videojocs. La biblioteca és capdavantera en aquest terreny i està preparant un nou espai a la biblioteca per a jocs a la X-Box, la Play Station i la DS.

- Virtual Knowledge Centres. Es tracta de les "gateways" tradicionals.
- Blocs i wikis. Projectes sense connexió que no tenen èxit perquè no tenen present el rol de l'usuari.
- Discover. Servei en fase de disseny que és del tot innovador com a concepte i que vol oferir en un sol sistema de cerca (no federada) tots els tipus de documents de la biblioteca. La navegació és molt orgànica.
- Tulib. Material en línia de formació amb un format breu i visual.

Objectiu 2: Conèixer els principals canals de comunicació interns, com a organització, i externs, amb l'usuari final. Comunicació entre el personal i comunicació amb l'usuari.

La comunicació amb l'usuari és màrqueting i volen transmetre la idea "you are smart and here you will find the smartest tools".

- La comunicació interna és un dels punts febles més clars de la TUDelft Library. El personal queda repartit en àrees o departaments i queden aïllats. Cada àrea o departament només sap quines són les seves tasques i no saben res de què fan els altres departaments o col·legues. Tenen nul·la percepció de treballar en una biblioteca i per tant difícilment podran adoptar estratègies comunes i els serà difícil col·laborar. Aquesta, doncs, és una de les línies que s'hauria de treballar.
- Pel que fa a la comunicació externa, les actuacions són desiguals. En primer lloc, la comunicació amb els departaments i professorat és feble. Hi ha una persona encarregada de fer l'enllaç amb les *faculties* però aquesta comunicació s'entén que és unidireccional per a vendre els productes de la biblioteca i no tant per escoltar les demandes dels investigadors, personal docent, etc. D'altra banda, cal constatar l'enorme esforç esmerçat en comunicació i màrqueting. Justament existeix un departament que porta aquests temes i ofereixen productes de màrqueting de gran qualitat.
- Amb tot això cal constatar que no existeix cap pla estratègic i que, per tant, no s'han traçat línies bàsiques d'actuació, cosa que pot justificar aquestes actuacions tan desiguals pel que fa a la comunicació externa.

Objectiu 3: Descobrir serveis innovadors en la nova era digital, ja sigui en el contingut com en la nova forma d'oferir-los.

- Bona part dels serveis innovadors de la TUDelft Library s'obren a partir del nou Learning Centre en construcció

4. Propostes

4.1. Era digital

- Aposta per Bibliotècnica 2.0

Aquest és un projecte en desenvolupament i ha de donar lloc a un nou web orientat als diferents perfils d'usuaris, granular, que inciti a participar i a interactuar, que doni accés a tots els serveis i activitats 24x7 i que, alhora, esdevingui per ell mateix un gran cartell publicitari.

L'aposta per una nova Bibliotècnica ha de ser una actuació prioritària en tant que:

- o Els recursos d'informació digitals són cada dia més importants
- o L'usuari reclama una biblioteca oberta 24x7
- o L'usuari ja no és un element passiu sinó que participa activament en la biblioteca

En aquest sentit es proposa simplificar els webs de cada una de les biblioteques, redissenyar-les, i idear una nova Bibliotècnica completa, interactiva i a la mida dels diferents perfils d'usuari.

És necessari comptar amb un web menys dispers, on pugui ser fàcil per a tothom buscar informació.

- Transformació de l'OoohWeb

L'OoohWeb (<http://biblioteca.upc.edu/bib160/serveis/ooohweb/>) és un servei nascut a la BRGF per a compartir recursos web 2.0. Permet a l'usuari afegir recursos i posar-hi *tags* de manera que l'OoohWeb esdevé un catàleg interactiu d'enllaços útils. Un dels fets destacables d'aquest servei és que es mostra a l'usuari a partir d'un núvol de paraules així que, tant pel seu contingut com per la forma, s'allunya del tradicional servei bibliotecari.

La proposta rau en ampliar la interfície de l'OoohWeb amb 3 o 4 pestanyes més que es poden anomenar: OoohInforma't, OoohGlossari, OoohPodcast i Bib-Bib.

- o OoohInForma't. La idea d'aquest servei és aprofitar els materials del Punt d'Informació a l'Estudiant (i dels Fulls Accés) i materials de l'InForma't per a elaborar un material semblant al TULib (<http://www.library.tudelft.nl/tulib/index.htm>). No seria propiament un curs InForma't però sí que caldria brindar de forma succinta i atractiva les principals claus per a

desenvolupar habilitats informacionals i per viure amb èxit en la societat xarxa.

- OoohGlossari. El mateix glossari existent a InForma't podria estar disponible per a l'usuari. El format podria ser un wiki.
- OoohPodcast. Els mateixos continguts de OoohInForma't podrien estar disponibles en format àudio perquè tots els usuaris el puguin descarregar. Exemples a tenir en compte: <http://www.societatdelainformacio.com/feed/>
- Bib-Bib. Apartat de FAQs general en format pregunta-resposta.

- **Potenciar un verdader servei Pregunta-ho al bibliotecari**

A l'espera de la implementació d'un servei complet de referència virtual, es proposa el llançament d'un servei obert de consultes via xat. Aquest servei podria estar cobert per dues persones en horari de matí i dues persones en horari de tarda.

- **Llançar un servei de microblogging BRGF**

Com a eina de màrqueting i comunicació amb l'usuari, es proposa utilitzar un servei de *microblogging* com el Twitter per informar dels serveis, recursos i activitats de la BRGF.

Per tal de fer més properes les informacions, es proposa d'utilitzar una veu en primera persona per part d'un avatar creat amb aquesta finalitat i que respongui a un dels perfils d'estudiant de la nostra biblioteca. Per això, caldrà inventar un nom, per exemple Txell Ferraté, i una breu biografia per enganxar els estudiants.

El servei ha d'estar portat per persones que tinguin gran empatia amb els usuaris i que alhora tinguin clars els objectius d'aquest servei.

Es pot considerar, també, que sigui el mateix avatar qui respongui els missatges de correu electrònic rebuts o que respongui el xat o part del servei de referència de la biblioteca.

- **Nova carta de tallers informacionals a la BRGF**

Oferir una carta de tallers que pugui ser accessible a través del web i que pugui demanar-se a mida. Són tallers nous, a més dels actuals, sobre els següents temes: com crear comunitats virtuals, RSS, aprofitar el web 2.0 per a l'aprenentatge i la recerca i tallers monogràfics sobre recursos com Zotero, com crear una revista electrònica a UPCommons.

4.2. Espais

- **Potenciar uns espais funcionals i atractius visualment**

Els espais per ells mateixos també constitueixen una potent eina de màrqueting. Un disseny atractiu i uns colors originals criden l'atenció de l'usuari i desperten interès.

- **Potenciar els espais lliures de mobiliari**

L'espai de la biblioteca ha de ser flexible i ha de permetre diferents usos donant especial prioritat a l'elecció de l'usuari. Disposar d'espais amb mobiliari mòbil o bé sense mobiliari facilita que es puguin muntar i desmuntar serveis limitats en el temps. L'espai ha de ser flexible.

Una de les propostes concretes en aquest sentit és un espai amb pantalles perquè els estudiants hi puguin projectar els materials del seus portàtils i pissarres per a treballs en grup.

- **Espais per a l'oci**

Les biblioteques públiques han començat des de fa temps a integrar l'oci dins la seva oferta d'activitats i serveis. Les biblioteques universitàries, no obstant, estan descobrint que l'oci també és important en un context de Learning Centre o de CRAI. Un ambient relaxat afavoreix un treball eficaç i la combinació d'oci i treball és una de les millors garanties d'èxit en la nova societat xarxa.

És en aquest sentit que es proposa incorporar jocs i espais de relax dins l'espai de la biblioteca.

- o Jocs. Instal·lar una pantalla destinada a jugar a la Wii i considerar la possibilitat d'habilitar terminals per a fer competicions de jocs.
- o Espais de relax. Espais per a poder prendre un cafè, espais amb coixins, espais pintats de colors molt cridaners. En definitiva, espais divertits i versàtils.

4.3. Comunicació

- **Aplicar eines de màrqueting**

Actualment, la biblioteca és cada vegada més una unitat que ha de difondre els seus productes i l'estudiant el client. La comunicació amb l'usuari, per tant, s'ha d'entendre cada vegada més com un exercici de màrqueting.

Com a exemples, un dels nous serveis de la Biblioteca de la TUDelft, el Tulib va ser objecte d'una campanya de màrqueting omplint el campus de tulipes. És interessant poder utilitzar l'espai del Campus per a fer promoció dels serveis i realitzar-hi accions impactants al mínim cost.

- **Comunicació bidireccional amb l'usuari**

La comunicació amb l'usuari a partir d'ara ha de ser bidireccional. L'usuari és un agent important que participa i construeix la biblioteca.

Propostes concretes:

- o Fer un apartat clarament visible al web de bústia de suggeriments i desiderates
- o Un altre apartat fàcilment accessible de contacte amb la biblioteca, ja sigui via correu electrònic, xat, etc.
- o Participació més directa a través de Bibliotècnica 2.0

- **Comunicació a través d'imatges**

L'era de la imatge fa que el text sigui poc atractiu, ja sigui en format digital com en altres formats. Cal, per tant, fer un esforç per a comunicar-nos més en imatges i en àudio i no tant amb textos llargs.

- **Eslògan**

Acompanyar la imatge visual del logotip amb un eslògan.

4.4. Organització

- **Motivació**

A cada una de les persones entrevistades es va preguntar sobre la seva motivació, què és allò que motiva en la seva feina.

De totes les respostes és de destacar que les principals motivacions del personal són:

- Utilitat. Algunes persones es veuen motivades per la utilitat de la feina que desenvolupen i pel fet que les seves tasques donen lloc a un producte que realment és rellevant per a altres (ja siguin usuaris, proveïdors, etc.)
- Organització. Altres persones valoren molt positivament el fet que es puguin organitzar elles mateixes la seva feina, tant la personal com en els grups de treball on participen. La organització horitzontal els motiva.
- Varietat. Altres perfils es veuen incentivats pel canvi i la varietat de tasques i funcions que comporta la seva feina. Per això és important mantenir certa flexibilitat en el perfil del personal.

- **Grups de treball**

Com apuntem, la creació de grups de treball en una organització horitzontal i formats de manera transversal entre les diferents àrees pot ser una fórmula vàlida per encarar els múltiples canvis sobre els quals hem de treballar i millorar la comunicació dins l'organització. S'indiquen 3 tipus de grups de treball possibles:

- Grups de treball permanents. Grups de treball consolidats sobre temes que requereixen una dedicació permanent
- Grups de treballs orientats a projectes. Grups de treball limitats en el temps, preferentment orientats a projectes o a productes molt determinats i que tenen sentit fins que el projecte està acabat.
- Grups de treball virtuals. Grups de treball que s'organitzen i funcionen exclusivament de forma virtual. Poden ser permanents o limitats en el temps i utilitzen eines de comunicació digitals.

- **Creativitat**

L'era de les idees ens obliga a ser creatius cada dia. Com a organització cal trobar espais i formes per a la creativitat i potenciar el màxim la generació i comunicació d'idees dels usuaris i del personal del SBD.

Aplicar tècniques específiques per a la innovació i aconseguir donar una imatge de creativitat i modernitat a les biblioteques de la UPC.

- **Responsable de producte**

Crear una nova figura similar a la de "product manager" o "responsable del producte" que es dediqui a vetllar per un producte en concret. Cal que es centri en la implementació del producte, les possibles millores, el màrqueting, etc.